

Bogotá, 26-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120967081**

Fecha: 26-11-2024

Señor(a):

**Bianca Lacoviello**

No registra

Asunto: Comunicación de actuaciones administrativas - PQRD No.  
20225340181382

Estimado(a) Usuario(a):

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte "(...) *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*" y "(...) *Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*"

Es así, que esta autoridad se encuentra facultada para velar por la observancia de los derechos de todo el conjunto de los usuarios del transporte. En ese sentido cuando el usuario acude a este ente, tiene como finalidad verificar que se preste el servicio de acuerdo con la normatividad vigente lo que podrá resultar en una investigación administrativa que podrá concluir en la imposición de multas al transportador o intermediario, las cuales están destinadas al presupuesto de la nación, con el fin de proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios.

Así las cosas, le informamos que una vez analizada su PQRD con el número de radicado relacionado en el asunto, esta Dirección con las facultades que le han

---

<sup>1</sup> «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

sido otorgadas, procedió con el inicio de las investigaciones administrativas y determinó una **sanción administrativa** en contra de la empresa denunciada por usted por las infracciones en contra de las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Sea este el momento de agradecerle por su denuncia y el interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, ya que a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer más de cerca las condiciones de la prestación del servicio de Transporte.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Oscar Murcia